

**Заключение о проведение независимой оценки качества
социальных услуг предоставляемых в ООО «Центр социального
обслуживания»**

1. Объект исследования

Адрес объекта: 143900, Московская обл., г. Балашиха, Разинское шоссе, д. 5

Генеральный директор: Москвин Сергей Анатольевич

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1875 человек.

Период проведения оценки: 07.12.2015 по 21.12.2015

2. Методы оценки и объем выборки

Независимая оценка проводилась согласно критериям утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года №995н.

2.1 Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (20 чел.)

2.2 Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (225 чел.)

Для перечисленных методов оценки использовались следующие критерии оценки

№ п/п	Наименование критерия оценки	Количественные оценки, %
1.	Доля ПСУ, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	99,54
2.	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания	99,54
3.	Доля ПСУ, удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг	98,18
4.	Доля ПСУ, удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг	99,77



Гребнева

5.	Доля ПСУ, удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом	98,63
6.	Доля ПСУ, удовлетворенных оперативностью решения вопросов	99,54
7.	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	94,51
8.	Доля ПСУ, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг в организации социального обслуживания	100,00
9.	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания	100,00
10.	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством предоставления социальных услуг	99,09
11.	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	99,77
Общее среднее значение качества услуг по результатам независимой оценки		98,96

3. Рекомендации по результатам независимой оценки качества

По результатам проведения независимой оценки качества социальных услуг предоставляемых в ООО «Центр социального обслуживания» можно поставить оценку «отлично».

Рекомендуем:

1. Провести работу, направленную на повышения уровня информированности получателей услуг о работе учреждения: более 5 % получателей услуг не владеют информацией о гарантированном перечне оказываемых услуг и не знают, с какими вопросами можно обращаться к социальному работнику.

2. Усилить контроль оперативности решения вопросов, возникающих у ПСУ. Во время опроса ПСУ на дому была выявлена жалоба на низкую оперативность в решении возникшей проблемы.



Гребнева